

Jaarplan

Clëntenraad Careaz

2026

Inleiding

Prettig wonen, genieten van wat het leven te bieden heeft met de zorg die nodig is. Careaz maakt dit mogelijk in de regio Oost Achterhoek. Cliënten kunnen bij Careaz terecht als de behoefte bestaat aan zorg en ondersteuning in de thuis omgeving, of als een fijn nieuw thuis wordt gezocht waar het aangenaam wonen is met (verpleeg)zorg op maat, of als u dichtbij huis mee wilt doen aan activiteiten.

Cliënten zo lang mogelijk zelfstandig laten zijn in hun denken en doen en daarnaast erop toezien dat zij de zorg krijgen die ze nodig hebben. Dit is één van de belangrijkste uitgangspunten van Careaz. Persoonlijke aandacht en samenwerking met familie, mantelzorgers, naasten en andere betrokkenen in het leven van de cliënt staan hierbij voorop. Inspraak en medezeggenschap zijn daarom binnen de organisatie een vanzelfsprekendheid. Careaz vindt het belangrijk dat de cliënt zich thuis voelt in een prettige omgeving, zowel in de thuiszorg als op één van Careaz locaties. De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) verplicht alle zorgorganisaties om een cliëntenraad te hebben. Cliënten kunnen hierdoor ook meepraten over het beleid van Careaz via de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad, hierna kortweg CR, behartigt dan ook de gemeenschappelijke belangen van alle Careaz cliënten.

Leden van de CR komen voort uit hen die een binding hebben met Careaz. Dat kan zijn als cliënt, of als diens vertegenwoordiger of familielid van een cliënt/bewoner. Tevens kan iemand, die geen directe binding heeft met de organisatie, maar beschikt over specifieke kennis en/of betrokkenheid, voorgedragen worden om zitting te nemen in de CR. Dit zoeken en vinden vraagt een gezamenlijke aanpak en inspanning van cliënten, hun familie, naasten, mantelzorgers, Careaz organisatiebreed en de CR. De maximale CR-bezetting bestaat uit negen personen. Drie personen uit elk van de drie lokale werkgebieden, respectievelijk Oost Gelre, Berkelland en Aalten/Dinxperlo. Dit alles is vastgelegd in het Medezeggenschap Reglement en het Huishoudelijk Reglement van de CR.

De CR hecht grote waarde aan een goede verstandhouding met de bestuurder van Careaz.

Ondersteuning krijgt de CR van een ambtelijk secretaris alsmede middels het lidmaatschap van de CR bij het landelijke kennis en leernetwerk NCZ (Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg).

De CR zoekt vooral proactief, maar indien noodzakelijk ook reactief de samenwerking met de organisatie middels een open en transparante communicatie. Dit geldt ook voor zaken waar de CR niet direct bij betrokken is, maar die wel cliënten/bewoners direct raken.

De agenda van de CR wordt niet alleen bepaald door de adviesvragen van de organisatie maar ook door wat de cliënten, hun familieleden, mantelzorgers, naasten of andere nauw betrokkenen inbrengen. De CR zal daarin indien nodig de juiste balans bewaken en waar nodig prioriteiten stellen.

Jaaragenda

- De Cliëntenraad komt minimaal één keer per kwartaal bijeen. Tijdens deze bijeenkomsten is de bestuurder aanwezig en worden regelmatig gastsprekers uitgenodigd. Indien nodig kan de Cliëntenraad ad-hoc een extra overleg of vooroverleg beleggen, al dan niet in aanwezigheid van personen die hiervoor door de Cliëntenraad worden uitgenodigd. Voorafgaand aan iedere vergadering vindt een vooroverleg plaats.

- 1 x keer per jaar vindt het 'Gezamenlijk overleg' plaats, waar bij een delegatie van de Raad van Bestuur (RvB), Raad van Toezicht (RvT) en CR aan deelnemen. Thema's kunnen worden ingebracht.
- Elke regionale geleding van de CR heeft vier keer per jaar overleg met de regio- en clustermanagers in de betreffende regio.
- De hierna vermelde activiteiten en onderwerpen kunnen geen volledige opsomming zijn. De actuele situatie is bepalend. Daarom beschouwt de CR dit jaarplan als een dynamisch en flexibel vertrekpunt bij haar activiteiten.

Doorlopende activiteiten Cliëntenraad Careaz

- De CR probeert op zoveel mogelijk plekken en momenten (huiskameroverleg, klantenarena's, erediensten etc.) op gepaste wijze aanwezig te zijn om zichzelf te presenteren en in dialoog te komen met cliënten, bewoners, familieleden, mantelzorgers en andere betrokkenen. Contacten met de cliënten van de thuiszorg en hun naasten is een continu aandachtspunt. De CR blijft zoeken naar effectieve middelen om deze groep beter te bereiken.
- De CR stelt zich regelmatig op de hoogte van actuele ontwikkelingen, onder meer door het verzamelen van informatie, deelname aan seminars, bijeenkomsten en platformen. De informatie kan zowel komen van binnen als buiten de organisatie. De CR onderhoudt hierover contacten zowel op lokaal niveau als in de regionale omgeving evenals bij de overheid en landelijke organisaties.
- De CR streeft samen met Careaz naar de doorontwikkeling van alle zorgtechnologische aspecten. Digitalisering en zorgtechnologie zijn daarom speerpunten in dit continu ontwikkel- en implementatieproces.
- De CR vindt contact met OR belangrijk en probeert daarom minimaal één keer per jaar een overleg te organiseren. Het belang hiervan is om te kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen. Zeker met de blik op de toekomst, waarin het doorvoeren van onvermijdbare veranderingen in de ouderenzorg noodzakelijk zullen zijn, ziet de CR het als taak om voortgang te monitoren en zo nodig een bijdrage te leveren waarin het belang van de cliënten voorop staat.
- Stimuleren van actieve deelname van bewoners aan gemeenschapsactiviteiten, culturele evenementen, en besluitvormingsprocessen binnen de woonzorgcentra. Het faciliteren van mogelijkheden voor bewoners om zelfstandig of gezamenlijk initiatieven te ontplooiën die bijdragen aan een betere leefomgeving en sociale cohesie.
- Het benutten van de diverse talenten en vaardigheden van bewoners door hen te betrekken bij activiteiten zoals tuinieren, koken, kunst en ambachten.

Activiteiten Cliëntenraad Careaz 2026

- De CR blijft in samenspraak met Careaz toezien op een verantwoorde inzet van de welzijnsgelden voor de bewoners binnen de locaties van Careaz. De verschillende woongroepen en afdelingen zullen hiervoor plannen maken en mede voorleggen aan de raad.

- Careaz heeft als besturingsfilosofie zelforganisatie. Deze filosofie vraagt blijvende aandacht. De CR zal ook in 2026 de ontwikkelingen nauwlettend volgen met name vanuit het cliëntperspectief en daar waar nodig een bijdrage leveren. Investerings in de opleiding en training van zorgpersoneel om te zorgen voor hoogwaardige en gepersonaliseerde zorg aan alle bewoners.
- Regelmatige evaluatie van de kwaliteit van zorg en het nemen van corrigerende maatregelen waar nodig om een consistente standaard van zorg te handhaven.
- Careaz en de CR zullen ook in 2026 blijven bijdragen aan het Generiek Kompas.
- In het kader van de strategische thema's in de periode 2024-2027 van Careaz zal de aandacht van de CR zich richten op het samenspel tussen verzorging, client, familie, mantelzorger en vrijwilliger(s). Met name de volgende onderwerpen spelen hierin een voorname rol:

1. Generiek Kompas = Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Het Generiek Kompas (hierna: het Kompas) met de ondertitel 'thuis, in de wijk en in het verpleeghuis' biedt ruimte voor een andere manier van kijken naar kwaliteit van bestaan en de rol van de zorg daarin. De nadruk ligt op het voorkomen van een grotere zorgvraag en belasting door te kijken naar wat mensen nog zelf en samen kunnen en hoe de zorg daar het beste op aan kan sluiten. Het dient om mensen met een zorgvraag inzicht te geven wat zij van de zorg mogen verwachten en wat mensen voor elkaar kunnen betekenen. Rondom de mens met een zorgvraag heen is dat een team van onder meer de mantelzorger, de naasten, de vrijwilliger, het sociale netwerk en de zorg- en welzijnsprofessionals. De kwaliteit van bestaan is het uitgangspunt waarbij tegelijkertijd de professionals voldoening uit hun werk halen en de mantelzorgers kunnen zorgen op een manier die bij hun past. Dat kan zijn vanaf het moment dat ondersteuning thuis nodig is tot aan een zware zorg- en behandelvraag in een verpleeghuis en alle variaties die daar tussen liggen. Het Kompas biedt handvatten voor alle betrokkenen om met elkaar in gesprek te gaan over wat passend is en om met elkaar en van elkaar te blijven leren en ontwikkelen. Het Kompas bestaat uit vijf bouwstenen die als basis dienen om de kwaliteit van bestaan te versterken.

Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften. Goed advies, ondersteuning, zorg en behandeling zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen. Kortom zijn individuele kwaliteit van bestaan. Dit vraagt als vertrekpunt om een open gesprek waarbij luisteren en eerlijke, heldere communicatie van cruciaal belang zijn. Op basis hiervan worden afspraken gemaakt en wordt dit vastgelegd in een ondersteuningsplan op een voor alle betrokkenen toegankelijke en begrijpelijke manier.

Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken. Om het netwerk rondom de mens met een zorgvraag meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Het Kompas onderscheidt twee vormen van netwerken:

Netwerk rondom de mens met een zorgvraag. Mantelzorgers, familie, vrienden, burens en kennissen spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is niet alleen wenselijk maar bovenal nodig. In een open gesprek bekijkt de professional welke rol en bete-

kenis dit netwerk kan of wil hebben in de zorg. Daarbij rekening houdend met- en adviserend over de balans tussen draagkracht en draaglast, alsmede de samenwerking tussen dit netwerk en de professionals. Duidelijke afspraken over de samenwerking, wie de regie voert en met wie en op welke wijze informatie mag worden gedeeld dienen te worden vastgelegd.

Professioneel netwerk. Vanuit alle disciplines en domeinen (zorg en welzijn) werken de professionals met elkaar samen. Vanuit hun team(s) bieden zij de afgesproken (dagelijkse) zorg aan de mens met een zorgvraag. Zij werken interdisciplinair en de coördinatie van het professionele netwerk is op alle niveaus goed geregeld, afspraken staan vastgelegd.

Bouwsteen 3: het werk organiseren. Door de diversiteit kan het werk op verschillende manieren worden georganiseerd. Zo wordt in een open gesprek tussen de professional en de mens met een zorgvraag samen gekeken naar hoe de eigen regie versterkt kan worden, welke betekenis het netwerk rondom de mens met een zorgvraag heeft in het geheel en welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen en technologie. Soms vraagt dit ook om afstemming met andere organisaties en/of externe professionals. Dit betekent dat een passende mix van bereikbaarheid, beschikbaarheid, inzet en deskundigheid afgestemd en vastgelegd dienen te zijn op de zorgvraag. Bij een ongeplande (plots optredende) of een in complexiteit toenemende medische zorgvraag moet er expertise aanwezig zijn om de triage te verzorgen en de juiste expertise bijeen te roepen.

Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen. Dit is een gezamenlijke opdracht voor professionals (zowel individueel als in teamverband), teamleiders, het netwerk van de mens met een zorgvraag, kwaliteits- en beleidsmedewerkers en bestuurders. Zij werken hierbij samen met onder andere de CR, beroepsorganisaties, academische instellingen en andere partijen. Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten is een belangrijk onderdeel leren en ontwikkelen evenals zeggenschap vorm te kunnen geven. Careaz dient professionals de ruimte en mogelijkheden te bieden om zich voldoende te scholen en bieden hun tijd, ruimte en inzicht om samen te leren van kwaliteitsinformatie. Met een open klimaat waarin kort-cyclische feedback, continu reflectie en dialoog gestimuleerd worden. Wanneer hier op correcte wijze aandacht wordt besteed is het een extra stimulans om professionals aan Careaz te binden.

Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit. Systematisch werken aan kwaliteit is een randvoorwaarde bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om inzicht te krijgen in kwaliteit en dit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik, maar ook in de relatie tussen de mens met een zorgvraag en de professional en voor transparantie m.b.t. keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.

Careaz is verplicht jaarlijks een kwaliteitsbeeld op te stellen onder meer door de cliëntenervaringen te toetsen. Het geeft een beeld hoe er gewerkt wordt aan kwaliteit met aandacht voor de vier bouwstenen. Het kwaliteitsbeeld schept een basis voor terugblik, vooruitblik en reflectie. Het Careaz kwaliteitsbeeld wordt opgesteld in afstemming met de CR, OR, VAR/PAR en regiebehandelaren/wijkverpleegkundigen/kwaliteitsverpleegkundige.

Voor diverse bouwstenen (1, 3, 4 en 5) bestaat een doorontwikkelagenda. Onder meer door het maken/opstellen van handreikingen/waaiers ter ondersteuning en het maken van instrumenten, indicatoren en werkwijzen om aan de slag te kunnen gaan met hetgeen in de punten als doel worden gesteld.

De CR dient toe te zien op de resultaten van implementatie van het Generiek Kompas bij Careaz en in hoeverre het bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan van de mensen met een zorgvraag.

2. Doorvoeren noodzakelijke veranderingen ouderenzorg

(Verhuis)gesprek en afsprakenlijst. Met elke nieuwe client/bewoner en hun sociale netwerk moet een (verhuis)gesprek gevoerd zijn, resulterend in een afsprakenlijst waarop steun van naasten/mantelzorg, grenzen, wensen en verwachtingen staan vastgelegd, zodat alles duidelijk is en er geen misverstanden kunnen ontstaan. Zie voor dit punt ook de tekst vermeld onder Bouwsteen 1 in voorgaand onderwerp het Generiek Kompas.

Zorgmedewerkers zijn te gast bij cliënt/bewoner. Zorgmedewerkers respecteren de persoonlijke ruimte en privacy. Zij kennen de gewoontes en voorkeuren van de cliënt/bewoner en zorgen voor een persoonlijke benadering, zoals dit met elkaar is afgesproken en vastgelegd.

Zorgmedewerkers ondersteunen zonder over te nemen. Doelen voor zelfredzaamheid staan in het zorgdossier. Deze kunnen onder meer worden bereikt door het makkelijk toegankelijk maken van hulpmiddelen en zorgtechnologie.

Reablement in de Zorg Thuis. Werkwijze van medewerkers is erop gericht om cliënten te ondersteunen in hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Ook hiervoor kunnen hulpmiddelen en zorgtechnologie worden ingezet.

3. Digitalisering en zorgtechnologie

De visie en digitale strategie van Careaz richt zich op de volledige integratie van technologie in het dagelijks leven van cliënten en in de werkomgeving van medewerkers. Innovatie is hierbij een continu proces.

Digitale vaardigheden medewerkers, cliënten en bewoners. Toezien op de uitvoering van het plan van aanpak van Careaz waarbij de doelstelling is dat alle gebruikers hiermee actief en op de juiste wijze kunnen omgaan.

Doorontwikkeling van digitale werkplek. Medewerkers worden hier vertrouwd mee gemaakt en benodigde applicaties ter ondersteuning worden ingebracht. Punt van aandacht voor CR is de privacy van de cliënten.

Toewerken naar een IT-regieorganisatie. Verbeteren van de IT-processen, zodat vragen uit de organisatie beter kunnen worden afgestemd op het ICT aanbod. Efficiency t.b.v. bestaande applicaties en versterken van de rol van de kerngebruikers. Ook hier punt van aandacht voor CR is de privacy waarborgen voor cliënten.

Aansluiting regionale IT samenwerking. Careaz neemt deel aan het regionaal project voor implementatie KIK-V (applicatie t.b.v. efficiënter en effectiever informatie-uitwisseling) en sluit aan bij Vereniging Digitalisering Zorg Achterhoek. Taak CR toezien op borging privacy cliënten.

Opschalen zorgtechnologie. Om de zelfstandigheid en zelfregie van cliënten te behouden en vergroten is het opschalen van bewezen en introductie van nieuwe technologieën een continu proces. Ook in 2026 staan de volgende onderwerpen in dit kader op de agenda van Careaz:

- Pilot inzet implementatie van slimme incontinentiemateriaal. Afname van aantal verschoningen, consoles, gerelateerde problemen (huidconditie/wondzorg) en efficiënte inkoop.
- Spraakgestuurd rapporteren. Dit draagt bij aan de kwaliteit en tijdsbesparing van de dossiervoering van de medewerkers.
- Succesvolle implementatie. Hiervoor is op de eerste plaats een positieve cultuur nodig. Dus een tijdige en open communicatie naar medewerkers, cliënten/bewoners en naasten. Training en ondersteuning in 'Jip-en-Janneke'-taal. Weten waar men met vragen terecht kan en zorgen voor optimale bereikbaarheid.
- Verbeteren nachtzorg door nieuwe toepassingen en slimme sensoren om veiligheid en efficiëntie te verbeteren.

4. Wonen met zorg: huisvesting

Door verandering in de ouderenzorg zijn nieuwe woonvormen nodig die het gat moeten dichten tussen 'wonen in de wijk' en de traditionele verpleeghuiszorg. Zoveel mogelijk zelfredzaamheid en zelfstandig functioneren staat hierbij voorop, ook wanneer intensieve zorg nodig is. Dit vraagt om acceptatie van gezamenlijke veranderingen van alle betrokkenen, zoals cliënten, zorgorganisaties, woningcorporaties, gemeenten en andere maatschappelijke partners.

Monitoren van de intenties van Careaz en de invloed hiervan op de belangen van cliënten bij:

- Gemeente Berkelland. Planontwikkeling voor gewenste uitbreiding in Borculo.
- Gemeente Aalten. Haalbaarheidsonderzoek vervangende nieuwbouw Dr. Jenny in Dinxperlo. Perspectief voor de huidige locaties.
- Gemeente Oost Gelre. Onderzoek naar optimalisatie Hof van Flierbeek; mogelijkheden voor verplaatsing van 'tijdelijk verblijf' binnen de regio.

Levering VPT zorg. Verdere planning m.b.t. invoering VPT (Volledig Pakket Thuis) heeft verdere aandacht. De voorbereiding voor implementatie zal in 2026 verder worden vormgegeven, waarbij heldere keuzes zullen worden gemaakt over het hoe en waar te starten.

5. Aandacht voor informele zorg

Visie op informele zorg en ontwikkelen vervolgbeleid. Duidelijkheid over rollen, taken en verantwoordelijkheden van zorgverleners, mantelzorgers en vrijwilligers. Denk aan privacy, bevoegdheden en het vastleggen van afspraken. Streven naar een gelijkwaardige samenwerking waarbij informele zorg geïntegreerd wordt in cliëntenbeleving, werkprocessen en communicatie.

- Stimuleren van actieve deelname van bewoners aan gemeenschapsactiviteiten, culturele evenementen en besluitvormingsprocessen binnen de woonzorgcentra. Het faciliteren van mogelijkheden voor bewoners om zelfstandig of gezamenlijk initiatieven te ontplooien die bijdragen aan een betere leefomgeving en sociale cohesie.
- Het benutten van de diverse talenten en vaardigheden van bewoners door hen te betrekken bij activiteiten zoals tuinieren, koken, kunst en ambachten.

6. Aandacht voor vermogen tot veranderen

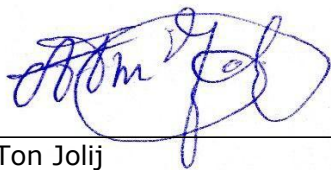
Noodzaak voor verandering in de zorg is helder. Hoe de organisatie Careaz hier richting aan wil geven staat beschreven in de Strategische Koers. Het vraagt zowel van de organisatie als de medewerkers veerkracht en veranderingsvermogen. Dit is niet een vanzelfsprekendheid en hierin schuilt dus een gevaar.

Investeringen in de opleiding en training van zorgpersoneel om te zorgen voor hoogwaardige en gepersonaliseerde zorg aan alle bewoners.

Vergroten en acceptatie verandervermogen is essentieel. Zowel voor de organisatie als de medewerkers anders gaan cliënten/bewoners hier onder lijden. Leiderschap en organisatiestructuur moeten hier goed op aansluiten en ondersteunend zijn.

Dit jaarplan vormt de leidraad voor onze inspanningen om de levenskwaliteit en zorgervaring van ouderen in onze woonzorgcentra te verbeteren. We zetten ons in voor transparantie, participatie en excellente zorg, met als doel een veilige, ondersteunende en stimulerende omgeving te bieden waarin ouderen volwaardig kunnen leven en deelnemen aan de samenleving.

Namens de Cliëntenraad Careaz:



Ton Jolij
voorzitter

Algemene opmerking:

De Cliëntenraad van Careaz opereert als een centrale cliëntenraad, dus Careaz-breed. In de naamvoering wordt 'Centrale' niet genoemd, omdat daarmee de suggestie zou kunnen worden gewekt dat ook 'andere/regionale' cliëntenraden binnen Careaz actief zijn. Dat is niet het geval.

Vergaderschema Cliëntenraad Careaz 2026

Datum	Tijdstip	Locatie
woensdag 11 februari 2026	10.00 uur - 12.00 uur	Careaz Bedrijfsbureau vergaderruimte 0.1
woensdag 15 april 2026	10.00 uur - 12.00 uur	Careaz Bedrijfsbureau vergaderruimte 0.1
woensdag 1 juli 2026	10.00 uur - 12.00 uur	Careaz Bedrijfsbureau vergaderruimte 0.1
woensdag 14 oktober 2026	10.00 uur - 12.00 uur	Careaz Bedrijfsbureau vergaderruimte 0.1
woensdag 2 december 2026	10.00 uur - 12.00 uur met aansluitend lunch (jaarafsluiting)?	Careaz Bedrijfsbureau vergaderruimte 0.1